# Commission des plaintes du public contre la GRC

## 2008-2009

**Rapport ministériel sur le rendement**

---

L'honorable Peter Van Loan, C.P., député
Ministre de la Sécurité publique

# Table des matières

Message du president

SECTION I : SURVOL

1.1 Renseignements sommaires ..... 1
Raison d'être : vision, mission, mandat et résultat stratégique ..... 1
Résultat stratégique ..... 1
Architecture des activités de programmes : Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions ..... 2
1.2 Résumé du rendement ..... 2
Résumé du rendement ..... 3
Contribution des priorités au résultat stratégique ..... 5
Analyse des risques ..... 7
Profil des dépenses ..... 9

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME SELON LE RÉSULTAT STRATÉGIQUE ..... 10
Résultat stratégique ..... 11
Activité de programme selon le résultat stratégique ..... 12
Activité de programme : Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions ..... 12
Avantages pour les Canadiens ..... 13
Analyse du rendement ..... 13
Leçons apprises ..... 15

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..... 17
Données financières ..... 18
État financier ..... 18
Liste des tableaux – Renseignements supplémentaires ..... 19
Autres points dignes d'intérêt ..... 19
Contacts et site Web ..... 19
Dispositions législatives ..... 19
Publications récentes ..... 20

## Message du président

J'ai le plaisir de présenter le Rapport ministériel sur le rendement de la Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP) pour l'exercice 2008-2009. Le rapport donne un aperçu des travaux accomplis par la CPP au cours du présent exercice. On y décrit également la mesure dans laquelle la Commission a atteint les objectifs établis dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2008-2009.

En octobre 2008, la CPP a célébré son 20e anniversaire; en décembre, elle a organisé une conférence d'un jour à laquelle ont pris part des conférenciers et des experts du gouvernement, des services de police, des médias et du milieu universitaire. C'est dans le cadre de cette rencontre marquante qu'ils ont partagé leurs connaissances et leur expérience au sujet de l'avenir de la surveillance des corps policiers. En décembre 2007, la Commission a reçu du gouvernement un financement temporaire additionnel sur 16 mois pour lui permettre de mieux s'acquitter de son mandat actuel et de traiter avec la charge de travail accrue en ce qui concerne les plaintes et les examens. Le financement a servi à raffiner les processus actuels de traitement des plaintes et d'examen, faire mieux connaître au public la Commission et son travail, améliorer l'accès au mécanisme des plaintes du public et faire fond sur l'efficacité de la CPP en tant qu'organisme d'examen des activités policières, et ce, grâce à plusieurs rapports clés soulignant les préoccupations systémiques ayant une incidence sur la qualité des services de police de la GRC.

Un système de surveillance civile de la GRC crédible et efficace est un mécanisme essentiel qui permet au public et à ses forces policières de participer conjointement à un dialogue respectueux. L'objectif ultime est de maintenir la confiance du public à l'égard de la police, à l'échelle individuelle et en tant qu'institution.

**Paul E. Kennedy**
**Président**

# SECTION I : SURVOL

## 1.1 Renseignements sommaires

### Raison d'être : vision, mission, mandat et résultat stratégique

La Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP) est un organisme indépendant, qui ne fait pas partie de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Son rôle fondamental consiste à fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public. Cette obligation de rendre des comptes au public n'est pas seulement essentielle pour faire en sorte que les agents de police exercent leur pouvoir considérable de façon appropriée, mais elle constitue en outre une mesure structurée prise par le gouvernement pour faire face à un contexte de sécurité publique exigeant et en constante évolution. La CPP a le pouvoir de présenter des conclusions et de faire des recommandations, mais elle ne peut ni imposer de mesures disciplinaires ni accorder d'indemnité aux plaignants.

Les énoncés de vision et de mission de la CPP expliquent clairement sa raison d'être et ce qu'elle fait pour appuyer l'objectif du gouvernement du Canada concernant la sécurité et la protection des collectivités.

**Vision**
L'excellence des services de police grâce à la reddition de comptes.

**Mission**
Effectuer une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public.

**Mandat**
Le mandat de la CPP est défini dans la partie VII de la *Loi sur la GRC*. Ses activités principales consistent à :

- recevoir les plaintes du public concernant la conduite des membres de la GRC[1];
- déposer des plaintes afin d'enquêter sur la conduite de la GRC lorsqu'il est dans l'intérêt du public de le faire;
- procéder à des examens lorsque les plaignants sont insatisfaits du règlement de leurs plaintes par la GRC;
- convoquer des audiences et mener des enquêtes;
- présenter des conclusions et formuler des recommandations.

**Résultat stratégique**
Afin de remplir efficacement son mandat, la CPP vise à atteindre le résultat stratégique suivant :

> Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.

[1] Remarque : Le terme « membres », dans le présent document, désigne toutes les personnes nommées en vertu de la *Loi sur la GRC*, c'est-à-dire les membres réguliers et civils de la GRC.

**Architecture des activités de programmes : Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions**

Le graphique ci-dessous présente l'architecture des activités de programmes de la CPP et les priorités qu'elle s'est fixées pour 2008-2009.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Résultat stratégique** | **Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions** | | |
| **Activité de programme** | **Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions** | | |
| **Priorités pour 2008-2009** | **Améliorer l'accès au processus des plaintes du public ainsi que la transparence du processus** | **Renforcer les processus de traitement des plaintes et d'examen** | **Entreprendre l'analyse stratégique des politiques et produire une analyse fondée sur la recherche afin d'améliorer la pertinence des recommandations résultant des examens et de dégager les tendances en matière de plaintes** |

## 1.2 Résumé du rendement

**Ressources financières 2008-2009 (en milliers de dollars)**

| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles |
|---|---|---|
| 8 676 | 9 223 | 8 569 |

**Ressources humaines 2008-2009 (ETP)**

| Prévues | Réelles | Différence |
|---|---|---|
| 44 | 56 | 12 |

**Résumé du rendement**

| **Résultat stratégique** : Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. | | |
|---|---|---|
| **Indicateurs de rendement** | **Objectifs** | **Rendement 2008-2009** |
| Augmentation de 5 % du nombre de plaintes reçues directement par la CPP par rapport à la proportion de plaintes reçues directement par la GRC. | Augmentation annuelle de 5 % | Environ 67 % de toutes les plaintes, par rapport à moins de 50 % au cours des années précédentes, sont maintenant présentées à la CPP.<br>Le nombre de plaintes reçues en 2008-2009 a augmenté de 34,5 % par rapport à 2007-2008.<br>La GRC a accepté de transmettre rapidement à la CPP toutes les plaintes déposées auprès de la GRC. |
| Nombre d'activités ou de séances de sensibilisation entreprises auprès de groupes de la collectivité. | Meilleures compréhension et connaissance | Les commentaires reçus à la suite des séances de sensibilisation ont été positifs et indiquent que la CPP doit accroître ses efforts pour mieux faire connaître et comprendre le processus de règlement des plaintes.<br>La CPP a produit une courte vidéo à l'interne pour expliquer le travail qu'elle fait ainsi que le processus de dépôt d'une plainte. |
| Rapports d'examens mis à la disposition du public dans le site Web et par l'entremise des médias. | Assortiment de rapports d'examen affichés sur le site Web | Treize (13) rapports d'examen ont été affichés sur le site Web; ces rapports portent sur divers sujets, par exemple un décès par balle et les soins médicaux reçus pendant la détention. |
| Respect des normes de service – les plaintes reçues sont traitées et transmises à la GRC dans les quatre jours qui suivent, et les demandes d'examen sont traitées dans les 120 jours. | 80 % des plaintes sont traitées dans les quatre jours | ▪ 90 % des plaintes sont traitées dans les quatre jours. |
| | 80 % des rapports provisoires et des rapports témoignant de la satisfaction de la CPP sont produits dans les 120 jours suivant la demande d'examen | ▪ 89 % des rapports provisoires et des rapports témoignant de la satisfaction de la CPP sont produits dans les 120 jours suivant la demande d'examen. |
| | 80 % des rapports finals après l'avis du commissaire sont produits dans les 30 jours | ▪ 95 % des rapports finals après l'avis du commissaire sont produits dans les 30 jours. |

| **Résultat stratégique** : Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. | | |
|---|---|---|
| **Indicateurs de rendement** | **Objectifs** | **Rendement 2008-2009** |
| Détermination des tendances relatives aux problèmes ou aux comportements positifs de la police. | Tendances déterminées | La CPP a dégagé des tendances importantes en ce qui concerne le type de plaintes reçues et l'usage des armes à impulsions[2] sur plusieurs années. Elle a aussi effectué un examen de toutes les plaintes réglées par la GRC qui avaient été déposées pendant l'année civile 2007 et qui n'ont pas été renvoyées officiellement à la Commission.<br><br>Ces rapports ont été affichés sur le site Web de la CPP. |
| Changements aux politiques de la GRC à la lumière des recommandations de la CPP. | Évaluation des politiques de la GRC afin de déterminer si des changements ont été apportés | Des changements ont été apportés aux politiques de la GRC, par exemple : la façon d'utiliser la technique de contrôle à la tête et les protocoles pour l'assistance médicale aux personnes en détention.<br><br>En réponse aux recommandations formulées par la CPP après l'enquête d'intérêt public sur les plaintes reçues par rapport aux enquêtes de la GRC sur les allégations de violence sexuelle au Centre de formation pour jeunes de Kingsclear, au Nouveau-Brunswick, la GRC a apporté des changements importants à ses politiques et à ses pratiques.<br><br>La GRC a donné suite à 90 % des 22 recommandations concernant l'usage du pistolet Taser®.<br><br>La GRC révise actuellement ses politiques dans divers domaines, en réponse aux recommandations de la CPP, entre autres en ce qui concerne le règlement des litiges civils.<br><br>La CPP a aussi affiché sur son site Web des recommandations importantes qui n'ont pas encore été mises en œuvre, et elle continuera à surveiller la conformité. |
| Rapports sur les politiques et rapports de recherche à l'intention du président sur des enjeux actuels et nouveaux liés aux services de police. | Rapports produits | Voici les principaux rapports produits :<br>▪ Utilisation de l'arme à impulsions (AI) à la GRC – Rapport final<br>▪ Utilisation de l'arme à impulsions (AI) à la GRC du 1er janvier 2008 au 31 décembre 2008 – Rapport spécial<br>▪ Examen du bilan des plaintes du public de la GRC – 2007 |

[2] L'arme à impulsions (AI) est également appelée couramment dispositif à impulsions (DAI), Taser® ou matraque paralysante. Ces termes peuvent être utilisés de façon interchangeable.

| **Résultat stratégique** : Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. | | |
|---|---|---|
| **Indicateurs de rendement** | **Objectifs** | **Rendement 2008-2009** |
| | | ▪ Examen de la documentation sur les décès de personnes en détention : examen préliminaire – fourni au Groupe de travail sur les décès de personnes en détention<br>▪ Rapport statistique préparé pour l'enquête Braidwood sur l'utilisation de l'arme à impulsions par la GRC en C.-B. |

**(en milliers de dollars)**

| **Activité de programme** | **2007-2008 Dépenses réelles** | **2008-2009** | | | | **Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Budget principal des dépenses** | **Dépenses prévues** | **Total des autorisations** | **Dépenses réelles** | |
| **Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions** | 6 801 | 8 676 | 8 676 | 9 223 | 8 569 | Des collectivités sécuritaires et sécurisées |

## Contribution des priorités au résultat stratégique

| **Priorités opérationnelles** | **Type** | **Résultats** | **Liens avec le résultat stratégique** |
|---|---|---|---|
| Améliorer l'accès au processus des plaintes du public ainsi que la transparence du processus.<br>Il faut sensibiliser davantage les collectivités autochtones et ethnoculturelles au rôle de la CPP.<br>La CPP doit aussi continuer de s'efforcer à comprendre les besoins des collectivités autochtones et ethnoculturelles, qui influent sur le processus de règlement des plaintes. | Continu | Atteint<br><br>Des progrès importants ont été réalisés au cours de la dernière année, alors que des intervenants clés ont appuyé les efforts qu'a faits la CPP pour mieux faire connaître son rôle.<br><br>La connaissance de la CPP et du processus de règlement des plaintes demeure faible chez les groupes prioritaires. | ▪ Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.<br><br>La CPP doit fournir aux groupes qu'elle dessert un service transparent auquel ils peuvent avoir accès par des moyens qui leur sont adaptés. |

| Priorités opérationnelles | Type | Résultats | Liens avec le résultat stratégique |
|---|---|---|---|
| Renforcer les processus de traitement des plaintes et d'examen.<br><br>Un solide processus de règlement des plaintes et d'examen reposant sur des normes de service renforce la capacité des plaignants, des membres de la GRC et des Canadiens d'obliger la CPP et la GRC à répondre en temps opportun aux plaintes du public. | Continu | Atteint<br>Les changements organisationnels qui ont consisté à intégrer les unités des plaintes et des examens ont amélioré l'efficience et l'efficacité.<br>Bien que le nombre de plaintes ait augmenté de 34,5 %, la CPP, grâce à des fonds supplémentaires, a réussi à atteindre ses objectifs de rendement pour toutes ses normes de service.<br>Les plaintes déposées par le président de la CPP ont porté sur des questions qui présentent un intérêt particulier pour le public, soit les décès de personnes sous la garde de la GRC et l'utilisation de l'AI.<br>La CPP a aussi élargi la portée de ses examens pour prendre en considération la pertinence de la formation et des politiques de la GRC, en plus de la conduite des membres. | ▪ Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.<br><br>La CPP est résolue à améliorer continuellement les processus de traitement des plaintes et d'examen. |
| Entreprendre l'analyse stratégique des politiques et produire une analyse fondée sur la recherche afin d'améliorer la pertinence des recommandations résultant des examens et de dégager les tendances, nouvelles et continues, en matière de plaintes.<br><br>La population souhaite ardemment avoir plus d'information et recevoir des garanties plus sûres que les questions qui préoccupent les Canadiens, à propos de la GRC, sont examinées en profondeur et que les résultats de ces examens sont rendus publics. | Nouveau | Dépassé<br><br>La CPP a effectué un examen de toutes les plaintes réglées par la GRC qui avaient été déposées pendant l'année civile 2007 et qui n'ont pas été renvoyées officiellement à la CPP.<br><br>La CPP a aussi effectué un examen de la base de données sur l'utilisation de l'AI en 2008.<br><br>Afin d'échanger des pratiques exemplaires, de cerner les nouveaux problèmes et de trouver des moyens de collaborer avec les organisations provinciales de surveillance des forces de l'ordre, la CPP a organisé deux conférences nationales avec ses homologues provinciaux en 2008. | ▪ Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.<br><br>Afin qu'elle puisse améliorer la pertinence des recommandations issues de ses examens et dégager les tendances continues et nouvelles en matière de plaintes, il est essentiel que la CPP effectue une analyse stratégique des politiques. |

| Priorités de gestion | Type | Résultat | Liens avec le résultat stratégique |
|---|---|---|---|
| Promouvoir l'excellence en matière de gestion et un milieu de travail de choix.<br><br>Pour que la surveillance civile soit efficiente et efficace, le travail doit être exécuté par des fonctionnaires dévoués et déterminés qui travaillent dans un milieu sain et enrichissant et qui sont dirigés par une équipe capable de respecter les cadres de gestion et de politiques établis par le Parlement et les organismes centraux. | Continu | Dépassé<br><br>Le code de conduite de la CPP a été mis en œuvre avant le code qui s'applique à l'ensemble du gouvernement.<br><br>La CPP a mené son quatrième sondage annuel auprès de l'effectif et a intégré les résultats aux priorités concernant les activités liées au milieu de travail de choix. Selon les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux qui concernent la CPP, l'engagement des employés est beaucoup plus élevé que la moyenne à la CPP, par rapport à l'ensemble de la fonction publique.<br><br>La CPP a aussi conclu des arrangements lui permettant d'avoir recours à des services d'enquête spécialisés afin d'avoir la capacité voulue en période de pointe, de combler les lacunes en matière de compétences et d'équilibrer la charge de travail.<br><br>La CPP a aussi examiné ses processus opérationnels, ce qui constituait la première étape de l'élaboration d'un nouveau système de gestion des cas qui permettra de faire le suivi de toutes les étapes du processus de traitement des plaintes et d'examen. La CPP a aussi pris des mesures pour moderniser ses systèmes de gestion des documents et de suivi de la correspondance.<br><br>La CPP a officialisé et renforcé son cadre intégré de gestion des risques et élaboré un profil de risque ainsi qu'un plan de continuité des opérations. | ▪ Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.<br><br>La CPP est une organisation fondée sur des valeurs, et ses employés doivent observer les normes d'éthique et de conduite professionnelles les plus élevées. Le rendement de la CPP est attribuable à un effectif exceptionnellement compétent, professionnel et dévoué. |

**Analyse des risques**

La CPP a répertorié un certain nombre de risques susceptibles de l'empêcher de parvenir à son résultat stratégique. Les plus importants de ces risques et les efforts déployés pour les atténuer sont décrits ci-dessous :

La CPP fait face aux mêmes problèmes de recrutement et de conservation du personnel que les autres ministères du gouvernement, mais, en plus, un tiers de son effectif actuel est financé par des fonds provisoires. La Commission a continué de prendre des mesures pour atténuer ce risque :

- Elle a établi un plan intégré des ressources humaines qui met à profit les moyens prévus dans la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, notamment la dotation collective et le choix des meilleurs candidats pour les postes clés.
- Elle a conclu des arrangements lui permettant d'avoir recours à des services d'enquête pour les dossiers spécialisés ou dans les cas où la charge de travail devient trop lourde.

- Elle a continué de donner la priorité à la création d'un milieu de travail de choix; elle a effectué un sondage auprès de son personnel afin de déterminer les forces et les faiblesses, elle a établi un programme de fierté et de reconnaissance, et elle a mis en place un code de conduite pour les employés.

**Gestion intégré des risques**

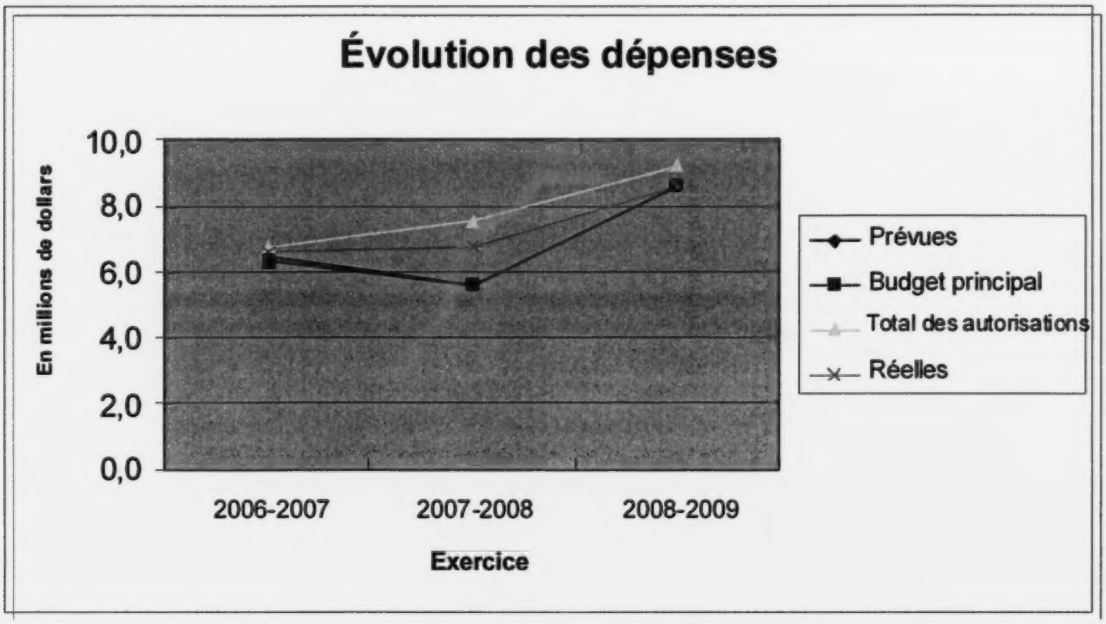
En 2008-2009, la CPP a officialisé et renforcé son cadre intégré de gestion des risques.

Elle a élaboré un profil de risque de l'organisation ainsi qu'un plan de continuité des opérations pour ses bureaux d'Ottawa et de Surrey.

La CPP n'a aucun contrôle sur les conflits importants entre la GRC et le public auquel l'organisme peut répondre, dans le cas par exemple d'une plainte déposée par le président. Ce genre de situation a une incidence sur la charge de travail de toute la CPP et peut nuire à la qualité du service. Afin d'atténuer ce risque, la CPP s'est assurée de la souplesse budgétaire voulue pour faire face à ces situations et a exercé une surveillance étroite sur ses finances; lorsque ses priorités ont changé, la direction a veillé à adapter la charge de travail et à fournir au personnel les ressources nécessaires pour effectuer les nouvelles tâches.

La CPP n'a pas prise non plus sur sa charge de travail quotidienne; l'année dernière, le nombre de plaintes reçues a augmenté de 34,5 %. Elle a constaté que les questions soulevées dans les plaintes déposées contre la GRC et dans les demandes d'examen étaient de plus en plus pointues et complexes. La CPP s'est donné comme priorité de respecter les normes de service établies, ce qu'elle n'est parvenue à faire au cours de la dernière année que grâce à des fonds supplémentaires et aux efforts extraordinaires du personnel et de la haute direction. Si l'on se fie à la tendance, le nombre de plaintes et de demandes d'examen devrait continuer d'augmenter. La CPP risque de ne pas pouvoir faire face à cet accroissement de la charge de travail, si cette dernière se poursuit, sans ressources additionnelles. Pour atténuer ce risque, dans le cas où elle ne réussirait pas à obtenir des ressources supplémentaires, la CPP pourrait devoir réviser à la baisse ses normes de service et ses objectifs, ce qui entraînerait une dégradation du service à la population et une détérioration de la confiance du public.

**Profil des dépenses**




*La CPP a reçu une augmentation de 3,1 M$ pour 2008-2009, dans le cadre du financement des activités de l'intégrité des programmes, pour lui permettre de moderniser sa fonction d'examen, de s'acquitter de sa fonction de liaison avec les collectivités et de doter le groupe responsable de la politique stratégique et de la recherche.*

**Postes votés et législatifs**
(en milliers de dollars)

| N° de poste voté ou législatif (S) | Libellé tronqué du poste voté ou législatif | 2006-2007 Dépenses réelles | 2007-2008 Dépenses réelles | 2008-2009 Budget principal | 2008-2009 Dépenses réelles |
|---|---|---|---|---|---|
| 70 | Dépenses de fonctionnement | 6 011 | 6 230 | 7 934 | 7 792 |
| (S) | Contributions au régime d'avantages sociaux des employés | 615 | 571 | 742 | 777 |
| | **Total** | 6 625 | 6 801 | 8 676 | 8 569 |

# SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME SELON LE RÉSULTAT STRATÉGIQUE

**Résultat stratégique**

**Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.**

La CPP est un organisme fédéral indépendant qui a été créé en 1988 et qui a pour rôle de recevoir les plaintes du public sur la conduite des membres de la GRC et de les examiner de façon équitable et objective. Elle s'efforce d'atteindre ce résultat stratégique au moyen d'une seule activité de programme, la surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions.

La CPP s'assure que la GRC rend compte au public en procédant, à la demande des plaignants, à un examen indépendant du règlement des plaintes par la GRC et en faisant des recommandations au commissaire de la GRC. Une bonne partie des travaux de la Commission consiste à fournir un service direct aux Canadiens qui sont préoccupés par les activités de la GRC. Le bureau de réception national des plaintes de la CPP à Surrey (Colombie-Britannique) continue à voir sa charge de travail augmenter. Il a notamment traité plus de 9 000 contacts avec des clients en 2008-2009 – correspondance, télécopies, plaintes officielles contre la GRC, règlements à l'amiable et demandes de renseignements généraux.

La CPP répond aux besoins du public en lui fournissant un certain nombre d'options pour régler ses préoccupations. À cette fin, si un membre du public communique avec la CPP, il pourra normalement s'entretenir la journée même un analyste expérimenté qui écoutera ce qu'il a à dire, évaluera ce qu'il veut et déterminera le processus approprié qui lui permettra d'atteindre ses objectifs.

Lorsque la CPP examine le règlement d'une plainte, elle n'a pas pour mandat de défendre les intérêts du plaignant ou des membres de la GRC. Son rôle est d'enquêter sur les plaintes de façon indépendante pour en arriver à ses propres conclusions, à la suite d'un examen objectif des renseignements dont elle dispose. Lorsqu'elle procède à un examen, la CPP tient compte de tous les renseignements pertinents que le plaignant et la GRC lui fournissent.

Le président est également autorisé à convoquer une audience publique pour enquêter sur une plainte. Ce pouvoir de convocation permet à la CPP d'étendre la portée de ses examens au-delà des préoccupations signalées par les plaignants et de cerner ainsi des problèmes systémiques qui, autrement, risquent de ne pas être examinés à fond. Le président présente au commissaire de la GRC et au ministre de la Sécurité publique ses constatations et toutes les recommandations découlant d'une plainte qu'il a lui-même déposée.

Si le président n'est pas satisfait de la façon dont la GRC a traité une plainte, la CPP établit un rapport provisoire énonçant ses conclusions et ses recommandations. Dès que le commissaire de la GRC donne suite au rapport provisoire, un rapport final est envoyé au ministre de la Sécurité publique, au commissaire de la GRC et aux autres parties. Par ailleurs, si le président conclut que la GRC a donné suite aux préoccupations d'un plaignant de manière satisfaisante, un rapport final est établi indiquant que le règlement de la plainte par la GRC était satisfaisant.

## Activité de programme selon le résultat stratégique

| Activité de programme : Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ressources financières 2008-2009 (en milliers de $)** | | | **Ressources humaines 2008-2009 (ETP)** | | |
| **Dépenses prévues** | **Total des autorisations** | **Dépenses réelles** | **Prévues** | **Réelles** | **Différence** |
| 8 676 | 9 223 | 8 569 | 44 | 56 | 12 |

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Objectifs | Résultat | Résumé du rendement |
|---|---|---|---|---|
| Améliorer l'accès au processus des plaintes du public ainsi que la transparence du processus. | Augmentation de la proportion des plaintes du public reçues directement par la CPP. | Augmentation annuelle de 5 % | Dépassé | Environ 67 % de toutes les plaintes, par rapport à moins de 50 % au cours des années précédentes, sont maintenant présentées à la CPP.<br>La GRC a accepté de transmettre rapidement à la CPP toutes les plaintes déposées auprès de la GRC. |
| Renforcer les processus de traitement des plaintes et d'examen. | Les plaintes reçues sont traitées et transmises à la GRC dans les quatre jours qui suivent, et les demandes d'examen sont traitées dans les 120 jours. | 80 % des plaintes sont traitées dans les quatre jours<br><br>80 % des rapports provisoires et des rapports témoignant de la satisfaction de la CPP sont produits dans les 120 jours suivant la demande d'examen<br><br>80 % des rapports finals après l'avis du commissaire sont produits dans les 30 jours | Atteint | 90 % des plaintes sont traitées dans les quatre jours.<br><br>89 % des rapports provisoires et des rapports témoignant de la satisfaction de la CPP sont produits dans les 120 jours suivant la demande d'examen.<br><br>95 % des rapports finals après l'avis du commissaire sont produits dans les 30 jours. |
| Entreprendre l'analyse stratégique des politiques et produire une analyse fondée sur la recherche afin d'améliorer la pertinence des recommandations résultant des examens et de dégager les | Nombre de rapports sur les politiques et de rapports de recherche produits. | Deux rapports sur les politiques et quatre rapports de recherche produits pour des destinataires internes et externes | Dépassé | Cinq rapports de recherche et cinq rapports sur les politiques ont été produits.<br>Principaux rapports publics produits :<br>▪ Rapport final au ministre de la Sécurité publique sur l'AI<br>▪ Analyse de l'utilisation |

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Objectifs | Résultat | Résumé du rendement |
|---|---|---|---|---|
| tendances, nouvelles et continues, en matière de plaintes. | | | | de l'AI à la GRC pour l'année 2008<br>▪ Examen du bilan des plaintes du public de la GRC – 2007 |

### Avantages pour les Canadiens

Des collectivités sécuritaires et sécurisées sont une caractéristique du mode de vie dans notre pays et les Canadiens peuvent en être fiers à juste titre. Ils méritent de vivre dans une société juste, d'avoir confiance dans leur système juridique et d'être protégés contre la violence et les actes criminels.

La CPP effectue une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions de maintien de l'ordre, afin d'assurer que la GRC rend des comptes au public. Sa tâche consiste à trouver et à maintenir un juste équilibre entre les droits individuels et la sécurité collective.

La Commission contribue sensiblement à la protection des citoyens en travaillant à bâtir des collectivités plus sécuritaires et saines. Son travail est un élément essentiel de l'objectif du gouvernement de renforcer la sécurité des Canadiens. Les Canadiens doivent avoir confiance dans leurs organismes nationaux d'application de la loi. La surveillance qu'exerce la CPP permet d'assurer que cette confiance est bien placée.

### Analyse du rendement

Cette année, la CPP a fait des progrès importants vers l'atteinte de son résultat stratégique – les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. Le but de la CPP est que l'ensemble du processus de règlement des plaintes – depuis le moment où la plainte est déposée jusqu'à la décision finale en appel – ne prenne pas plus d'un an. Cette année, la CPP a réussi à traiter un certain nombre de plaintes en moins d'un an, ce qui constitue une nette amélioration par rapport aux années précédentes.

Grâce à un financement supplémentaire, la CPP a réussi à maintenir des normes de service rigoureuses pour l'ensemble du processus de traitement et d'examen des plaintes et, malgré une augmentation importante de 34,5 % du nombre de plaintes reçues, elle a atteint ses objectifs de rendement.

#### Leçons apprises

La CPP commence à voir les résultats de l'intégration de toutes les fonctions de réception et d'examen des plaintes dans une seule unité opérationnelle. Grâce à des ressources financières supplémentaires, la CPP a réussi à faire face à une augmentation de 34,5 % du nombre de plaintes reçues tout en respectant ses normes de service.

La CPP croit que les synergies réalisées en raison de cette réorganisation lui ont permis d'être plus à l'écoute des besoins du public canadien et, par conséquent, de mieux cerner les nouvelles tendances dans le domaine de la surveillance des forces de l'ordre et de mieux y réagir.

Lorsqu'une personne qui a déposé une plainte officielle au sujet de la conduite d'un membre de la GRC n'est pas satisfaite des conclusions de la GRC concernant sa plainte, elle peut demander à la Commission d'examiner, de façon indépendante, la pertinence de la conduite visée et le règlement de la plainte par la GRC.

En 2008-2009, la CPP a examiné 226 plaintes qui avaient fait l'objet d'une enquête par la GRC. Parmi ces plaintes, 78 % avaient été déposées directement auprès de la CPP. La CPP remarque que la complexité des questions soulevées dans ces demandes d'examen continue d'augmenter.

Pour respecter son engagement continu de mettre à la disposition du public les rapports et les recommandations qu'elle présente à la GRC, la CPP a ajouté beaucoup de renseignements sur son site Web au cours de la dernière année. En outre, dans le but d'accroître la confiance du public envers la GRC, la CPP a affiché sur son site Web des rapports qui présentent non seulement des occasions d'amélioration, mais aussi des cas de conduite exemplaire des forces de l'ordre.

Tout en s'occupant des cas relatifs à la conduite de membres de la GRC, la CPP s'est aussi attachée rigoureusement à cerner des problèmes systémiques qui sont fréquemment la cause de plaintes au sujet du comportement de membres individuels. Les fonds supplémentaires reçus en 2008-2009 ont aussi permis à la CPP de continuer à axer les plaintes déposées par le président et les enquêtes d'intérêt public sur des questions qui préoccupent particulièrement le public, par exemple les décès de personnes sous la garde de la GRC et l'utilisation de l'AI. Ce faisant, la CPP présente un tableau factuel exhaustif des activités policières et peut examiner les pratiques de la GRC au niveau des détachements et des divisions, ainsi qu'à l'échelle nationale.

Cette approche permet aussi à la CPP de mieux renseigner le commissaire de la GRC, le ministre et le public canadien sur la nature et l'ampleur véritables de problèmes qui ont souvent été considérés comme des cas isolés. Pour encourager le débat public sur ces enjeux importants, la CPP a continué de publier sur son site Web tous les rapports renfermant des constatations défavorables et des recommandations au sujet des mesures qui s'imposent.

La CPP a observé une nette augmentation du nombre de constatations et de recommandations acceptées par le commissaire de la GRC. Le commissaire était d'accord avec 75 % des constatations défavorables formulées par la CPP, et il a accepté 85 % de ses recommandations.

L'Examen du bilan est un projet unique qui a été entrepris en 2007; le premier rapport a été publié en janvier 2009. Ce projet consistait à examiner les règlements par la GRC de toutes les plaintes déposées depuis le 1er janvier 2007 – et non seulement les plaintes pour lesquelles les plaignants avaient demandé un examen par la CPP. Ce projet vise principalement à cerner les domaines où il est possible de renforcer la responsabilisation des forces de l'ordre et d'apporter des changements dans le processus de traitement des plaintes. En faisant le suivi de tous les dossiers actifs de plaintes du public, qu'elles aient été déposées devant la GRC ou la CPP, le projet permet à la CPP de comprendre pourquoi les plaignants déposent des plaintes, la nature de leurs plaintes et la façon dont la GRC traite ces plaintes.

Pour que la fonction de surveillance civile de la GRC soit crédible et efficace, il faut que tous les membres du public estiment avoir le droit, le pouvoir et la capacité de déposer une plainte dans des situations appropriées. L'analyse a cependant révélé que les préoccupations des populations vulnérables sont sous-représentées, pour des raisons liées à la culture, à la langue et au niveau d'alphabétisation, et que les membres des collectivités autochtones hésitent à

recourir au processus de traitement des plaintes du public. Des intervenants clés ont décidé de se joindre à la CPP pour mieux faire connaître au public le rôle que joue la CPP en tant qu'organisme civil indépendant qui peut examiner les plaintes relatives à la conduite des membres de la GRC.

Afin de renforcer ses efforts de sensibilisation à l'échelle du pays, la CPP a produit elle-même une courte vidéo pour expliquer son travail et les processus liés à la présentation d'une plainte. Des versions de cette vidéo seront à la disposition du public en plusieurs langues.

Dans sa quête continuelle de l'excellence en milieu de travail, la CPP a élaboré un cadre pour un milieu de travail de choix et a mis la dernière touche à un code de conduite applicable à l'ensemble de la CPP et convenant à un organisme quasi judiciaire; ce code a été distribué à tout le personnel, qui a donné son adhésion. La CPP commence à voir les progrès réalisés; en effet, selon les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux publiés récemment, l'engagement des employés est beaucoup plus élevé en moyenne à la CPP que dans l'ensemble de la fonction publique.

**Leçons apprises**

Pour que le processus de règlement des plaintes du public soit efficace, il faut s'assurer que les citoyens sont au courant du processus et des droits qu'ils ont à cet égard. La capacité de liaison de la CPP à l'échelle nationale est restreinte par des ressources limitées et un manque de ressources humaines. Bien que des progrès mesurables aient été faits au cours de la dernière année auprès des principales organisations d'intervenants, il est devenu évident qu'il faudra augmenter les efforts de sensibilisation pour mieux faire connaître au public le rôle que joue la CPP en tant qu'organisme civil indépendant qui peut examiner les plaintes sur la conduite des membres de la GRC.

La CPP reconnaît que les préoccupations du public ne sont pas toutes liées à la conduite des membres de la GRC et que le processus officiel de règlement des plaintes n'est pas le seul moyen de s'attaquer aux problèmes soulevés par les citoyens. Elle tente donc de fournir des services supplémentaires au grand public en tenant compte du fait que bon nombre des problèmes soulevés par les citoyens peuvent être réglés adéquatement et rapidement par des analystes expérimentés. Il peut s'agir de demandes de renseignements au sujet des pouvoirs des forces de l'ordre ou du rôle des procureurs de la Couronne, ou encore de demandes d'assistance pour approfondir une enquête. Cette solution de rechange réduit de beaucoup la pression exercée sur le mécanisme de règlement des plaintes.

Reconnaissant la nécessité d'assurer une surveillance civile de qualité uniforme dans les provinces contractantes, la CPP a organisé en mars 2008 une réunion des organismes civils de surveillance des forces de l'ordre afin de discuter d'un large éventail de questions opérationnelles et stratégiques. D'autres rencontres seront organisées afin de trouver des possibilités d'augmenter la collaboration entre la CPP et ses homologues provinciaux.

Depuis 2005-2006, l'une des priorités de la CPP a été de créer un milieu de travail de choix pour ses employés. L'un des outils qui permet à la CPP de mesurer les progrès réalisés et de planifier des activités pour améliorer la culture du milieu de travail est un sondage annuel auprès de l'effectif et une réunion de tout le personnel. Le sondage annuel est fondé sur le

sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et est effectué par un consultant de Travaux publics et services gouvernementaux Canada.

La CPP a mené son quatrième sondage annuel en novembre 2008. Des indicateurs de bien-être en milieu de travail sont utilisés pour déterminer les principales forces et faiblesses. Les résultats du sondage sont fournis au personnel avant la réunion annuelle de tout le personnel, et on réserve du temps pendant la réunion pour discuter des sujets de préoccupation et des choses qui pourraient être améliorées. La discussion, dirigée par un animateur indépendant, a pour but de valider les résultats du sondage, de dégager au plus trois sujets dont on fera le suivi et d'élaborer un plan d'action dirigé par les employés. Les questions qui feront l'objet d'un suivi sont la promotion du bien-être en milieu de travail grâce à la poursuite des efforts pour instaurer le respect dans le lieu de travail, les valeurs et l'éthique, le programme de fierté et de reconnaissance, les relations de travail harmonieuses, et le renforcement de l'engagement de la CPP à l'égard de l'apprentissage et du perfectionnement professionnel. La haute direction s'est engagée à assurer un suivi et à rendre compte des progrès réalisés lors des réunions trimestrielles.

Dans l'ensemble, la CPP a constaté que le nombre d'indicateurs de bien-être en milieu de travail recevant un score positif a augmenté. En fait, les résultats du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux a révélé que l'engagement des employés était beaucoup plus élevé à la CPP que dans l'ensemble de la fonction publique. En établissant ses priorités en fonction des résultats des sondages et en surveillant les progrès, la CPP a réussi à faire des progrès considérables dans la création d'un milieu de travail de choix. La CPP est heureuse de constater que le gouvernement effectuera désormais un sondage annuel auprès des fonctionnaires fédéraux.

# SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

## Données financières

**(en milliers de dollars)**

| État condensé de la situation financière<br>À la fin de l'exercice (31 mars 2009) | % de variation | 2009 | 2008 |
|---|---|---|---|
| ACTIFS | | | |
| **TOTAL de l'actif** | -6 % | 133 | 141 |
| **TOTAL du passif** | 40 % | 1 575 | 1 127 |
| **TOTAL des capitaux propres** | **-46 %** | **(1 442)** | **(986)** |

Remarque : Le total du passif comprend les prestations de départ accumulées des employés (707 000 $).

**(en milliers de dollars)**

| État condensé des résultats<br>À la fin de l'exercice (31 mars 2009) | % de variation | 2009 | 2008 |
|---|---|---|---|
| DÉPENSES | | | |
| **Total des dépenses** | 21 % | 9 213 | 7 641 |
| REVENUS | | | |
| **Total des revenus** | 324 % | 4 | 1 |
| **RÉSULTATS NETS** | **21 %** | **9 209** | **7 640** |

Remarque : Le total des dépenses comprend les services reçus gracieusement d'autres ministères du gouvernement, y compris les locaux et le régime d'avantages sociaux des employés, ainsi que les coûts d'amortissement.

*La CPP a reçu une augmentation de financement pour le dernier trimestre de 2008-2009 et une augmentation de 3,1 M$ pour 2008-2009.*

## État financier

L'état financier de la CPP pour 2008-2009 se trouve sur le site Web de la Commission à l'adresse :

http://www.cpc-cpp.gc.ca/prr/dpr/financ0809-fra.aspx

## Liste des tableaux – Renseignements supplémentaires

*Tous les tableaux électroniques de renseignements supplémentaires du Rapport ministériel sur le rendement 2008-2009 se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-fra.asp.*

Tableau 2 : Frais d'utilisation
Tableau 9 : Achats écologiques

## Autres points dignes d'intérêt

### Contacts et site Web

**Par courriel**
complaints@cpc-cpp.gc.ca (pour déposer une plainte)
reviews@cpc-cpp.gc.ca (pour les examens)
org@cpc-cpp.gc.ca (pour obtenir des renseignements généraux)

**Par téléphone**
Partout au Canada : 1-800-665-6878
ATS : 1-866-432-5837

**Par télécopieur**
604-501-4095

**Par la poste**
7337, 137e Rue
Pièce 102
Surrey (Colombie-Britannique)
V3W 1A4

**Site Web**
http://www.cpc-cpp.gc.ca/

### Dispositions législatives

La CPP et la GRC sont responsables de l'application de la partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (S.R., chap. R-10, partie VII).
De plus, la CPP est responsable devant le Parlement de l'application des parties VI et VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (S.R., chap. R-10, parties VI et VII).

**Publications récentes**

Rapport annuel 2008-2009

Plan stratégique – Mai 2009

Examen du bilan des plaintes du public de la GRC – 2007

Recommandations à mettre en œuvre